Establecer documentar implementar mantenga en el tiempo mejoras contua

Todo lo que se mide se puede controlar todo lo que se controla se puede mejorar

Objetivo corto plazo: Capturar quejas y tabular

El cliente debe saber que existe una comisión de tratamiento con quejas

Comentarios en redes sociales: opciones de mejora

Quejas: las que fueron puestas de forma personal

Poner limite para resolver la queja 15 dias, aplica cuando no es necesario que se resuelva inmediatamente.

Política: Intenciones, por que se quieren trabajar las quejas y aprobación de junta directivo PENDIENTE.

Mecanismo para informar al cliente del sistema de quejas. PENDIENTE

Gerencia tiene que autorizar la ejecución de la resolución de la queja

Promover el desarrollo de capacitaciones y personal para optimizar la atención al cliente

Crear un cronograma de trabajo PENDIENTE